

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA**

**ASRUL RIFANDI**

**Nomor Stambuk: 10561 3269 09**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2016**

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

ASRUL RIFANDI

Nomor Stambuk: 10561 3269 09

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2016**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* Di Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba  
Nama Mahasiswa : Asrul Rifandi  
Stambuk : 10561 3269 09  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Drs. Ruskin Azikin, MM**

  
**Drs. H. Muhammad Idris, M.Si**

Mengetahui:

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



  
**Dr. H. Mahlis Madani, M.Si**



**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan / undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0026/FSP/A.2-VIII/VIII/37/2016 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Rabu tanggal 31 bulan Februari tahun 2016.



1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si ( Ketua )
2. Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si
3. Abdul Kadir Adys, SH, MH
4. Drs. Ruskin Azikin, MM

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Asrul Rifandi

Nomor Stambuk : 10561 3269 09

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 17 Agustus 2016

Yang Menyatakan,

Asrul Rifandi

## ABSTRAK

**ASRUL RIFANDI. Implementasi *E-Government* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba** (dibimbing oleh Ruskin Azikin dan Muhammad Idris).

Implementasi *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, memfokuskan permasalahan pada aspek publikasi informasi melalui media online dan transaksi online. Dengan demikian, tujuan penelitian ini untuk mengetahui publikasi informasi melalui media online dan cara masyarakat dalam melakukan transaksi secara online dengan pemerintah.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan tipe penelitian fenomenologi. Informan penelitian berjumlah 10 orang dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumen. Sementara analisa data secara kualitatif dilakukan secara sistematis yakni reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu memperhatikan beberapa aspek yakni: (1) Kebijakan kepemilikan dokumen dan kebijakan penerbitan akta pencatatan sipil pada aspek publikasi informasi kebijakan sudah berjalan dengan cukup baik; (2) Back up data akta kelahiran dan publikasi hasil laporan pelayanan pada aspek Pelayanan data dan informasi telah sesuai dengan aturan dan pedoman standar dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berlaku; (3) Informasi mengenai prosedur penerbitan akta kelahiran dan informasi mengenai prosedur penerbitan akta perkawinan pada aspek Pengelolaan informasi telah berjalan dengan baik.

*Keyword: Implementasi, E-Government, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *E-Government* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ayahanda Drs. Ruskin Azikin, MM selaku pembimbing I dan Ayahanda Drs. Muhammad Idris, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo'akan serta memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
5. Buat saudara-saudaraku tercinta, yang senantiasa memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi kepada penulis.
6. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah sudi berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.
7. Buat teman-teman seperjuangan di jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 09, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan dan pengertiannya selama ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 17 Agustus 2016

Penulis,

Asrul Rifandi

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Konsep Implementasi .....	7
1. Pengertian Implementasi .....	7
2. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik .....	10
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik .....	13
4. Model Implementasi Kebijakan George Edward III .....	18
B. Konsep Elektronik <i>Government (E-Government)</i> .....	20
1. Pengertian Elektronik <i>Government (E-Government)</i> .....	20
2. Ruang Lingkup <i>E-Government</i> .....	23
3. Manfaat <i>E-Government</i> .....	27
4. Penerapan <i>E-Government</i> .....	29
C. Kerangka Pikir .....	32
D. Fokus Penelitian .....	34
G. Deskripsi Fokus Penelitian .....	34
BAB III    METODE PENELITIAN .....	36
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	36
C. Sumber Data .....	37
D. Informan Penelitian .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	39
G. Keabsahan Data .....	40
BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	42
1. Profil Disdukcapil Kabupaten Bulukumba .....	42
2. Visi dan Misi .....	44
3. Keadaan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bulukumba .....	44

4. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bulukumba .....	50
B. Penerapan E-Government dalam penyampaian informasi di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba .....	51
C. Penerapan E-Government dalam melakukan transaksi di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba .....	65
 BAB V PENUTUP .....	 73
A. Simpulan .....	73
B. Saran .....	73
 DAFTAR PUSTAKA .....	 75



## DAFTAR TABEL

<i>Nomor</i>	<i>Teks</i>	<i>Halaman</i>
1	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkatan Eselon	43
2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Tingkat	44
3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan	44
4	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkatan Usia	46
5	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sejak adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, membuat berbagai Instansi Pemerintah termasuk Pemerintah Daerah mulai mengadopsi *E-government* tersebut dengan berbagai metode dan tahapan. Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang lebih luas dan leluasa dalam mengupayakan kesejahteraan daerahnya. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publiknya terutama melalui otonomi daerah seperti sekarang mengedepankan sektor-sektor pelayanan pada masyarakat guna tercapainya tujuan pemerintah menyejahterakan warga negara dengan banyak cara, seperti salah satu contohnya mengaplikasikan berbagai teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik atau *E-government*.

Berdasarkan uraian di atas, dewasa ini sistem teknologi dan informasi semakin mempengaruhi lembaga-lembaga publik khususnya Pemerintah Daerah. Sebagian besar sistem Pemerintah Daerah saat ini sudah mulai diintegrasikan ke dalam suatu teknologi yang mampu dikendalikan oleh sebagian aparatur pemerintah saja namun handal dan mampu bersifat profesional dalam memenuhi prinsip-prinsip efektivitas dan efisiensi berbagai tugas-tugas pemerintahan.

Pengembangan elektronik *government* (*e-government*) merupakan wujud upaya pemerintah dalam memaksimalkan efisiensi dan efektivitas kinerja aparatur

pemerintah di tiap-tiap instansi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi kepada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi publik. Melalui *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi yang pada akhirnya diharapkan dapat mencapai tujuan utama, yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana diketahui bahwa penerapan elektronik *government* (*e-government*) mengacu kepada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategis Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Bulukumba, tanggal 25 November 2013. Peraturan Bupati ini merupakan pedoman bagi semua instansi pemerintah di Kabupaten Bulukumba dalam pelaksanaan *e-governmnet*. Dengan demikian, diharapkan terdapat kesamaan pemahaman dan keterpaduan langkah dari seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Bulukumba dalam mengaplikasikan dan mengembangkan *e-government*.

Keberhasilan pelaksanaan elektronik *government* (*e-government*) pada masing-masing lembaga/instansi publik perlu didukung oleh sebuah proses perencanaan strategis pengembangan *e-government* itu sendiri. Perencanaan strategis ini dilakukan agar implementasi *e-government* sesuai dengan visi dan misi organisasi publik, mudah dikembangkan dan dapat menyesuaikan dengan kemampuan dana yang dimiliki oleh masing-masing instansi publik yang

bersangkutan khususnya instansi publik di Kabupaten Bulukumba dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan kepada masyarakatnya.

Pengembangan elektronik *government* (*e-government*) di Kabupaten Bulukumba untuk sarana penyelenggaraan fungsi pemerintahan dan layanan publik artinya menyelenggarakan roda pemerintahan dengan bantuan (memanfaatkan) teknologi informasi dan komunikasi. Dalam arti masing-masing instansi publik di Kabupaten Bulukumba harus melakukan transformasi sistem proses kerja yang selama ini dilakukan secara manual ke sistem yang berbasis elektronik agar hasil pelayanan dapat menjadi maksimal.

Pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Bulukumba memiliki lingkup kegiatan yang luas dan memerlukan investasi dan pembiayaan yang besar. Sementara itu ketersediaan anggaran Pemerintah Daerah sangat terbatas dan masih harus dipergunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang harus segera diselesaikan. Oleh karena itu, pengalokasian anggaran yang digunakan untuk pengembangan *e-government* harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggung jawab agar anggaran yang terbatas itu dapat dimanfaatkan secara efisien dan dapat menghasilkan daya ungkit yang kuat bagi pembentukan tata pamong yang baik. Dengan demikian, diperlukan sebuah perencanaan, pengalokasian, pemanfaatan, dan pengevaluasian anggaran pengembangan *e-government* yang baik, sehingga pelaksanaan strategi untuk pencapaian tujuan strategis *e-government* dapat berjalan secara efektif.

Mengingat pengembangan *e-government* merupakan sebuah proses transformasi dari manual ke elektronik, maka dibutuhkan upaya-upaya sistematis

yang menyangkut subyek, obyek, dan metode yang terkait dengan proses transformasi tersebut. Proses transformasi ini mengacu pada tiga hal, yakni perundang-undangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi, kondisi saat ini dan pengaruh lingkungan yang bersumber pada tuntutan layanan publik serta kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Terlepas dari penjelasan di atas, hal yang paling mendasar menurut peneliti dengan melihat implementasi elektronik *government* (*e-government*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba adalah bahwa implementasi *e-government* tersebut belum berjalan secara efektif dan maksimal. Hal ini disebabkan beberapa hal, yakni: (1) Belum adanya sistem informasi yang khusus dibuatkan untuk masalah-masalah pelayanan publik seperti pengolahan data kependudukan Kabupaten Bulukumba yang sebagian besar masih dilakukan secara manual dalam hal pengiriman data-data kependudukan (data kelahiran, kematian, imigrasi, dan lain-lain); (2) Minimnya kemampuan aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam mendayagunakan dan mengelola teknologi informasi sebagai bagian dari tugas-tugas pelayanan publik. Sebagai contoh dalam penyebaran informasi pelayanan publik, sebagian besar hanya dilakukan dengan cara yang masih manual yaitu melalui papan informasi atau melalui selebaran pamflet dan bukan melalui penyebaran informasi berbasis web yang lebih mudah, murah biaya, dan efisien; (3) Kurangnya transparansi dalam akses informasi dan interaksi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba sehingga terkadang terjadi inkonsistensi data dan informasi di setiap unit kerja yang ada.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis bermaksud mengangkat penelitian dengan judul “Implementasi *E-Government* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan pada:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam menyampaikan informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba?
2. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam melakukan transaksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui penerapan *E-Government* dalam menyampaikan informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.
2. Mengetahui penerapan *E-Government* dalam melakukan transaksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik secara teoritis maupun praktikal sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Dapat memperluas dan memperkaya wawasan ilmiah, khususnya dalam Ilmu Administrasi.

b. Sebagai bahan informasi bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama.

2. Kegunaan Praktikal

Sebagai bahan masukan bagi pemerintah Kabupaten Bulukumba khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengoptimalkan pelaksanaan *E-government* sebagai salah satu wujud transformasi di bidang teknologi informasi dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Implementasi

##### 1. Pengertian Implementasi

Menurut Pressman dan Wildavsky dalam Wahab (2001:64), mengemukakan bahwa: “*implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*”. Maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi. Jadi, berdasarkan pendapat tersebut implementasi dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Apabila dikaitkan dengan kebijakan publik, maka implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan kebijakan publik yang telah ditetapkan/ditetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan.

Implementasi dimaksudkan membawa ke suatu hasil (akibat), melengkapi dan menyelesaikan. Implementasi juga dimaksudkan menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu. Menurut Tachjan (2008:24), menjelaskan bahwa secara etimologis implementasi dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Dengan demikian, maka implementasi kebijakan publik seringkali dikaitkan dengan proses administratif dimana ditemukan banyak tujuan dari proses dan aktivitas organisasional dalam proses dan pendekatan yang dilakukannya.

Sedangkan menurut Mustari (2013:127), implementasi adalah tindakan-tindakan baik yang dilakukan oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang di arahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:11), menjelaskan bahwa proses implementasi bukanlah sesuatu yang mudah. Proses tersebut bukan hanya aktivitas administrasi semata, yaitu hanya dimaknai sebagai fungsi pembagian kerja, pemberian perintah dan mengawasi pelaksanaan suatu pekerjaan atau dalam konseptualisasinya sering disebut sebagai *problem command and control* saja. Namun, kenyataan yang sesungguhnya proses implementasi tersebut melibatkan berbagai elemen, seperti: kualitas kebijakan, kapasitas organisasi yang diberi mandat untuk mengimplementasikan kebijakan, kemampuan sumber daya manusia yang ditugaskan untuk mengimplementasikan kebijakan, ketepatan instrumen untuk mencapai tujuan kebijakan, dan sebagainya.

Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Dunn mengistilahkannya implementasi secara lebih khusus, menyebut dengan istilah implementasi kebijakan. Menurutnya implementasi kebijakan (*policy implementation*) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu (Dunn, 2003:132).

Menurut Nugroho dalam Tahir (2014:55), mengartikan implementasi sebagai upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Hal ini sejalan dengan

pandangan Salusu (2003:409), yang mengartikan implementasi sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah.

Lebih lanjut menurut Usman (2002:70), implementasi atau pelaksanaan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Sedangkan menurut Setiawan (2004:39), implementasi merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, dan birokrasi yang efektif.

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Gaffar, 2009:295). Sehingga dapat diketahui bahwa rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dan kebijakan tersebut. misalnya dari sebuah Undang-Undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah (PP), Keputusan Presiden (Kepres), maupun Peraturan Daerah (Perda).

Secara garis besar, fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan

publik diwujudkan sebagai *outcome* hasil akhir kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan apa yang dalam ilmu kebijakan publik disebut “*policy delivery system*” (sistem penyampaian/penerusan kebijakan publik), yang biasanya bterdiri dari cara-cara atau sarana-sarana tertentu yang dirancang atau di desain secara khusus serta di arahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki (Cleaves dalam Wahab, 2008:187).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada mekanisme atau sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan pada acuan dan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

## 2. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah ahrus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Van Meter dan Van Horn dalam Widodo (2001:192), menguraikan batasan implementasi sebagai “*policy implementation encompasses those actions by public and private indivisuals (or groups) that are directed at the achievements of objectives see forth in prior policy decisions. This includes both one time effort to transform decision into operational terms, as well as continuing efforts to achieve the large and small changes mandated by policy decisions*”.

Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa implementasi kebijakan menekankan pada suatu tindakan-tindakan, baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu (atau kelompok) swasta, yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional, serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan baik yang besar maupun yang kecil yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan tertentu.

Mazmatian dan Sabatier dalam Agustino (2006:139), menjelaskan bahwa pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam suatu Undang-Undang, namun dapat pula perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan mengidentifikasi masalah yang ingin di atasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Perlu di catat bahwa implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan.

Lebih lanjut Dwijowijoto (2008:158-160), menjelaskan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yakni: *pertama*,

langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau; *kedua*, melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk Undang-Undang atau Peraturan Daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung di operasionalkan antara lain; Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain-lain.

Sebagaimana yang telah di uraikan sebelumnya, bahwa implementasi suatu kebijakan merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang telah dipilih dan ditetapkan untuk menjadi kenyataan. Pengorganisasian tujuan-tujuan tersebut melalui peraturan perundang-undangan, merupakan bagian terpenting, dan tidak dapat dipisahkan dengan lingkungannya dalam proses pengambilan keputusan. Dengan kata lain implementasi suatu kebijakan berkaitan erat dengan faktor manusia, dengan pelbagai latar belakang aspek sosial, budaya, politik, dan sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya implementasi kebijakan tidak hanya terbatas pada tindakan atau perilaku badan alternatif atau unit birokrasi yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kepatuhan dari target group, namun lebih dari itu juga berlanjut dengan jaringan kekuatan politik sosial ekonomi yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya terdapat dampak yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

### 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Anderson dalam Tahir (2014:56-57), menjelaskan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan ada empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi;
- b. Hakikat proses administrasi;
- c. Kepatuhan atas suatu kebijakan; dan
- d. Efek atau dampak dari implementasi.

Pandangan di atas, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis yang melibatkan secara terus menerus usaha-usaha untuk mencapai apa yang mengarah pada penempatan suatu program ke dalam tujuan keputusan yang diinginkan. Senada dengan penjelasan tersebut, Tangkilisan (2002:18), menjelaskan bahwa ada tiga kegiatan utama yang paling penting dalam implementasi kebijakan, yakni: (a) Penafsiran; (b) Organisasi; dan (c) Penerapan.

Sedangkan Abidin (2004:191), mengemukakan bahwa implementasi suatu kebijakan berkaitan dengan dua faktor utama, yaitu:

- a. Faktor internal yang meliputi: (1) Kebijakan yang akan dilaksanakan; dan (2) Faktor-faktor pendukung.
- b. Faktor eksternal yang meliputi: (1) Kondisi lingkungan; dan (2) Pihak-pihak terkait.

Lebih lanjut Abidin (2004:191), menjelaskan bahwa implementasi pada umumnya cenderung mengarah kepada pendekatan yang bersifat sentralistis atau

dari atas ke bawah (apa yang dilaksanakan adalah apa yang diputuskan). Sedangkan menurut Cheema dan Rondinelli dalam Subarsono (2005:101), mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program-program pemerintah yang bersifat desentralistis. Faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

a. Kondisi lingkungan

Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosio kultural serta keterlibatan penerimaan program.

b. Hubungan antar organisasi

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

c. Sumberdaya organisasi untuk implementasi program

Implementasi kebijakan perlu di dukung sumberdaya baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non manusia (*non human resources*).

d. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

Yang dimaksud dengan karakteristik dan kemampuan agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2002:110), faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan yaitu:

a. Ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan

Dalam implementasi, tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak diperhitungkan.

b. Sumber-sumber kebijakan

Sumber-sumber yang dimaksud adalah mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.

c. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Implementasi dapat berjalan efektif bila disertai dengan ketepatan komunikasi antar para pelaksana.

d. Karakteristik badan-badan pelaksana

Karakteristik badan-badan pelaksana erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

e. Kondisi ekonomi, sosial dan politik

Kondisi ekonomi, sosial dan politik dapat mempengaruhi badan-badan pelaksana dalam pencapaian implementasi kebijakan.

f. Kecenderungan para pelaksana

Intensitas kecenderungan-kecenderungan dari para pelaksana kebijakan akan mempengaruhi keberhasilan pencapaian kebijakan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya. Menurut Anderson dalam Sunggono (1994:144), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan: (a) Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah; (b) Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan; (c) Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu di buat secara sah, konstitusional, dan di buat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan; (d) Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi; dan (e) Adanya sanksi-sanksi yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.

Lebih lanjut Sunggono (1994:149-153), menjelaskan bahwa implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu:

a. Isi Kebijakan

*Pertama*, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. *Kedua*, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. *Ketiga*, kebijakan yang akan

diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. *Keempat*, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumberdaya-sumberdaya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana, dan tenaga kerja.

b. Informasi

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian Potensi

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi di antara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

Adanya penyesuaian waktu khususnya bagi kebijakan-kebijakan yang kontroversial yang lebih banyak mendapat penolakan warga masyarakat dalam implementasinya. Menurut Anderson dalam Sunggono (1994:144-145), faktor-faktor yang menyebabkan anggota masyarakat tidak mematuhi dan melaksanakan suatu kebijakan publik, yaitu:

- a. Adanya konsep ketidakpatuhan selektif terhadap hukum, dimana terdapat beberapa peraturan perundang-undangan atau kebijakan publik yang bersifat kurang mengikat individu-individu;
- b. Karena anggota masyarakat dalam suatu kelompok atau perkumpulan dimana mereka mempunyai gagasan atau pemikiran yang tidak sesuai atau bertentangan dengan peraturan hukum dan keinginan pemerintah;
- c. Adanya keinginan untuk mencari keuntungan dengan cepat di antara anggota masyarakat yang mencenderungkan orang bertindak dengan menipu atau dengan jalan melawan hukum;
- d. Adanya ketidakpastian hukum atau ketidakjelasan “ukuran” kebijakan yang mungkin saling bertentangan satu sama lain yang dapat menjadi sumber ketidakpatuhan orang pada hukum atau kebijakan publik;
- e. Apabila suatu kebijakan ditentang secara tajam (bertentangan) dengan sistem nilai yang dianut masyarakat secara luas atau kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat.

#### 4. Model Implementasi Kebijakan George Edward III

Berikut ini adalah model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III dalam Winarno (2002:149), sebagai berikut:

a. Komunikasi (*communication*)

Terdapat tiga indikator yang dapat di pakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, diantaranya: *Transmisi*, penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adanya salah pengertian di karenakan komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan. *Kejelasan*, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan. Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. *Konsistensi*, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah suatu konsistensi dan jelas.

b. Sumberdaya (*resources*)

Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Diperlukan staf yang ahli dan mampu dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Yang kedua adalah informasi, informasi berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan di saat mereka di beri perintah untuk melakukan tindakan.

c. Disposisi (*disposition*)

Menurut George C Edward III disposisi merupakan sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa

yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

d. Struktur Birokrasi (*bureaucracy structure*)

Menurut Edward III, yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik, adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumberdaya-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menjadi penghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

**B. Konsep Elektronik *Government* (*E-Government*)**

1. Pengertian Elektronik *Government* (*E-Government*)

*E-Government* digambarkan atau dideskripsikan cukup beragam oleh institusi-institusi internasional, baik oleh institusi pemerintah atau institusi non pemerintah. Hal ini disebabkan karena, *E-Government* sebagai sebuah konsep memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario dan implementasi atau penerapan yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup dari *E-Government* pun menjadi beranekaragam.

Menurut *The World Bank Group* dalam Indrajit (2002:2), *E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, *internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan. Hal tersebut ditujukan untuk membangun hubungan antara organisasi pemerintah dengan warga negara. Hal ini penting dilakukan oleh organisasi pemerintahan sebagai organisasi sektor publik dalam usahanya untuk mendapatkan legitimasi dari segenap warga negara yang menggunakan layanannya. Menyediakan akses kepada warga negara semua detail aktivitas layanan layanan sektor publik. Ini terutama berhubungan dengan keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan (*accountable*). Proses transformasi dan informasi mendukung tersedianya aliran informasi dari organisasi pemerintah kepada warga negaranya, dan mereka cukup percaya menggunakan layanan tersebut.

Lebih lanjut menurut Susartono dalam Hendrawan (2009:7), mendefinisikan *E-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. Sedangkan menurut Zweers dan Planque dalam Indrajit (2002:3), berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Secara lebih sederhana *E-Government* merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam

memberikan pilihan kepada masyarakat kapan dan dimanapun mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Oleh karena itu, telah terjadi perubahan pada manajemen pemerintahan, dimana budaya konvensional ditinggalkan dan adanya pemanfaatan teknologi sistem informasi (*E-Government*) digunakan dalam pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi ini tidak lepas dari Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). Menurut Anwar (2004:122), SIMDA adalah sistem manajemen informasi pemerintahan daerah yang merupakan sistem dari Sistem Informasi Manajemen Dalam Negeri (SIMDAGRI) yang mendukung kebutuhan informasi bagi penyelenggaraan fungsi utang dan penunjang bagi pemerintah daerah yang terintegrasi secara baik.

Maksud dari diterapkan SIMDA adalah untuk memberikan arah, pedoman, dan landasan hukum dalam rangka pembangunan, pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi manajemen di lingkungan pemerintah dan seluruh jajarannya. Maksud di atas, diperkuat dengan adanya tujuan SIMDA yakni untuk menciptakan mekanisme pengambilan keputusan di lingkungan pemerintah daerah secara berdaya dan berhasilguna dalam rangka menunjang penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan. Sementara sasaran diterapkan SIMDA adalah agar tersedia informasi yang akurat dan terpadu dalam rangka pengambilan keputusan di lingkungan pemerintah daerah dan seluruh jajarannya, agar tercipta mekanisme penyediaan informasi yang mantap dan dapat dioperasikan dalam penyelenggaraan pengelolaan informasi, agar

diciptakan jaringan komunikasi data yang terarah serta dapat menghubungkan dan mengkaitkan setiap unit kerja di lingkungan pemerintah daerah dan seluruh jajarannya (Anwar, 2004:113).

Berdasarkan pengertian dari definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja bersama-sama memanfaatkan teknologi, komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu, masyarakat dan dunia usaha. Inisiatif *E-Government* adalah suatu proses yang berlangsung terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien bagi publik. Perlu ditekankan bahwa, efisiensi sangat tergantung pada kurun waktu dan teknologi. *E-Government* yang sangat efisien saat ini belum tentu efisien beberapa tahun ke depan karena perkembangan TIK dan *demand* dari *stakeholder* nya.

## 2. Ruang Lingkup *E-Government*

Menurut Hendrawan (2009:8), konsep pengembangan *E-Government* di setiap lembaga sangat ditentukan oleh:

- a. Tugas pokok dan fungsi dari setiap lembaga;
- b. Jenis informasi sumberdaya;
- c. Jenis layanan yang diberikan oleh masing-masing lembaga.

Lebih lanjut Hendrawan (2009:9), pengembangan *E-Government* di setiap lembaga dapat dibagi ke dalam empat kategori, yaitu:

a. G2C (*Government to Citizen*)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Misi dari *E-Government* adalah menyediakan dukungan untuk masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan melakukan layanan *online* seperti melakukan layanan pencari kerja secara *online*, mencari kontak detail dari departemen atau memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses membuat keputusan seperti pemilu. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- 1) Kepolisian membangun dan menawarkan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi Kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antri untuk memperoleh pelayanan.
- 2) Departemen Agama membuka situs pendaftar bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk perjalanan yang sesuai.
- 3) Kantor imigrasi bekerja sama dengan bandara udara di tiap-tiap daerah dan sejumlah bank-bank swasta membangun jaringan teknologi informasi sehingga para turis lokal yang ingin melanglang buana dapat membayar fiskal melalui ATM sehingga tidak perlu meluangkan waktu lebih awal dan antri di bandara udara.

b. G2B (*Government to Business*)

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan bisnis organisasi. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah. Seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau administrasi.

c. G2G (*Government to Government*)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi) atau antara pemerintah, agensi pemerintah dan fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi. Berbagai penerapan *E-Government* bertipe *G-to-G* ini telah dikenal luas antara lain:

- 1) Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.
- 2) Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya.
- 3) Pengembangan suatu sistem basis data intelejen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dari wilayah negara (cegah dan tangkal).
- 4) Sistem informasi di bidang hak cipta intelektual untuk pengecekan dan pendaftaran terhadap karya-karya tertentu yang ingin memperoleh hak paten internasional dan sebagainya.

d. G2E (*Government to Employee*)

Fokus utama dari kategori ini adalah produktivitas dari kedua pemerintah dan pegawainya dengan mampu menyusun interaksi yang lebih efektif ke depannya. Layanan G2E termasuk informasi dalam aturan pemerintah, kebijakan dan hak sipil. Adapun berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini antara lain:

- 1) Sistem pengembangan karir pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.
- 2) Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individunya.
- 3) Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain).
- 4) Aplikasi yang dapat membantu karyawan pemerintah dalam membantu untuk melakukan perencanaan terhadap aspek finansial keluarganya termasuk di dalamnya masalah tabungan dan dana pensiun, dan lain-lain.

Menurut Sosiawan (2004:12), *E-Government* dapat digolongkan dalam empat tingkatan, yaitu:

- a. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website.
- b. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail.
- c. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintah secara timbal balik.
- d. Level terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

### 3. Manfaat *E-Government*

Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui pengguna media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya pengembangan *E-Government* maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan Inpres Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua kegiatan atau aktivitas yang berkaitan langsung, yaitu:

- a. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat di akses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pelaksanaan dalam pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan utama, yaitu:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Lebih lanjut menurut Gore dan Blair dalam Indrajit (2002:5), secara terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara adalah:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

#### 4. Penerapan *E-Government*

Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *E-Government*, karena untuk menjalankan *E-Government* diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat. Sedangkan untuk mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintahan harus memenuhi suatu standar sistem informasi, dimana standar ini meliputi persyaratan minimal untuk

faktor-faktor dari sistem informasi tersebut. Berdasarkan pengertian sistem informasi secara umum, maka unsur-unsur yang terkandung di dalamnya adalah manusia, teknologi, prosedur, dan organisasi. Untuk memenuhi konsep sistem informasi yang baik maka dari masing-masing unsur tersebut harus memiliki standar yang harus dipatuhi dan dijalankan, sehingga sistem informasi dari satu lembaga pemerintah ke lembaga pemerintah lainnya dapat terhubung, dan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi bisa dipergunakan untuk keperluan pemerintah dalam menjalankan fungsinya baik ke dalam maupun ke luar.

Kemudian dalam konteks *E-Government*, maka kita akan berbicara mengenai sistem informasi yang berbasis komputer, karena untuk mewujudkan *E-Government* tidak ada jalan lain bahwa yang harus dilakukan pertama-tama adalah mengotomatisasi semua unsur yang terdapat dalam sistem informasi dan untuk memperlancar otomatisasi tersebut maka dipergunakanlah teknologi ICT yang dapat mendukung yaitu komputer. Sistem informasi yang berbasis komputer menggunakan komponen-komponen berikut ini seperti; data, prosedur, manusia, *software* dan *hardware*.

Akan tetapi, sebelum menjalankan sistem informasi yang berbasis komputer, sebelumnya yang harus dibenahi adalah sistem informasi yang bukan berbasis komputer, karena otomatisasi tidak akan mempunyai pengaruh yang signifikan apabila sistem informasi yang bukan berbasis komputernya belum bagus. Dengan demikian, tidaklah heran apabila negara yang dapat menjalankan *E-Government* hanyalah negara-negara maju (dalam konteks *E-Government*

seutuhnya, bukan semata-mata situs informasi dari pemerintah). Karena untuk membereskan sistem informasi dalam satu lembaga pemerintah saja sudah sangat sulit apalagi harus tercapainya sinergi dari sistem informasi dari lembaga-lembaga pemerintahan, karena hal ini berkaitan erat dengan faktor budaya, politik, dan ekonomi suatu negara.

Permasalahan yang ada dalam bidang teknologi informasi di Indonesia, seperti yang dinyatakan oleh Soedjito dalam Hendrawan (2009:12), yaitu:

- a. Efisiensi dan produktivitas dalam pembelanjaan TI;
- b. Kurang jelasnya tujuan investasi TI;
- c. Kurangnya koordinasi proyek TI, sehingga sistem yang tumpang tindih dan tingkat integrasi yang rendah;
- d. Hambatan dalam pengelolaan administrasi TI;
- e. Munculnya *digital divide* antar negara maju dan berkembang serta antar daerah di Indonesia.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa agar implementasi *E-Government* dapat dilaksanakan secara sistematis dan terpadu, maka penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi, dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Perumusan yang akan di buat perlu mengacu pada kerangka yang utuh, serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan pelayanan publik, dan penguatan jaringan pengelolaan dan pengolahan informasi yang handal dan terpercaya.

### C. Kerangka Pikir

Implementasi dimaksudkan membawa ke suatu hasil (akibat), melengkapi dan menyelesaikan. Implementasi juga dimaksudkan menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu. Tachjan (2008:24), menjelaskan bahwa secara etimologis implementasi dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Dengan demikian, maka implementasi kebijakan publik seringkali dikaitkan dengan proses administratif dimana ditemukan banyak tujuan dari proses dan aktivitas organisasional dalam proses dan pendekatan yang dilakukannya. Sedangkan menurut Mustari (2013:127), implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Adapun model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III dalam Winarno (2002:149), sebagai berikut:

1. Komunikasi (*communication*)

Komunikasi yang dimaksud disini adalah pemberian informasi secara jelas dan saling bersinergi diantara sesama instansi/lembaga pemerintah di Kabupaten Bulukumba selaku eksekutor dari kebijakan perundang-undangan yang telah ada. Sehingga terjalin penyaluran komunikasi secara jelas dan baik yang diterima oleh para pelaksana kebijakan.

## 2. Sumberdaya (*resources*)

Sumberdaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terkait pelaksana teknis dari suatu kebijakan *E-Government* yang diterapkan di Kabupaten Bulukumba yaitu staf ahli dan informasi. Staf ahli selaku pelaksana teknis harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam mengimplementasikan dan mengoperasikan kebijakan *Elektronik-Government* pada masing-masing instansi/lembaga pemerintah di Kabupaten Bulukumba. Selanjutnya adalah informasi yang berhubungan dengan cara pelaksanaan kebijakan *Elektronik-Government*, para implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan di saat mereka di beri perintah untuk melakukan tindakan.

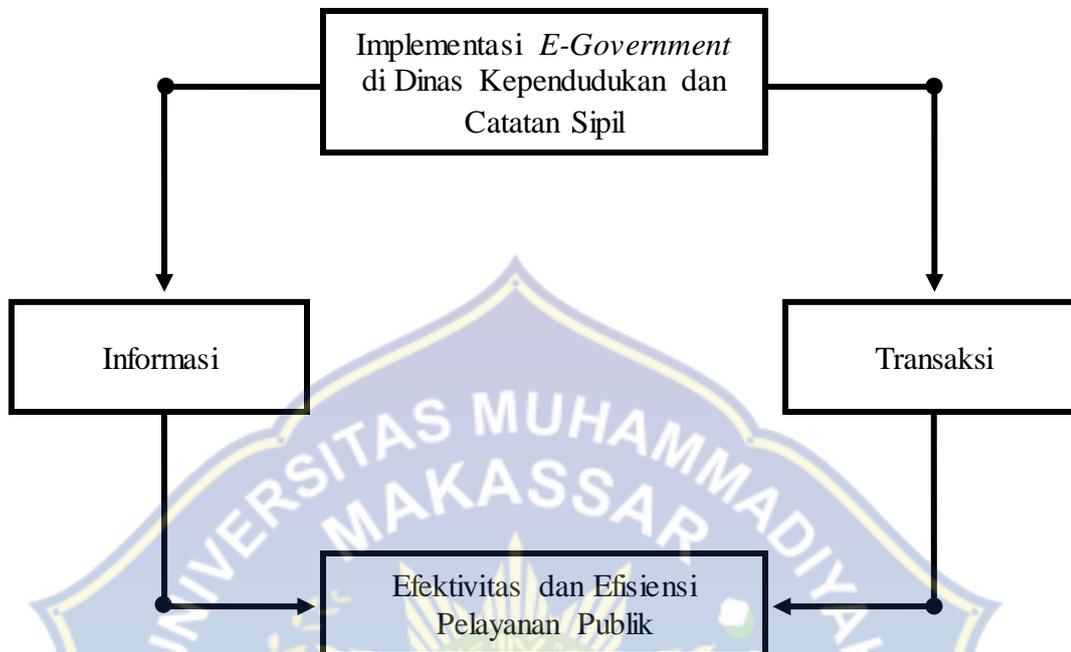
## 3. Disposisi (*disposition*)

Disposisi yang dimaksud adalah sikap pelaksana dalam arti sikap yang diambil oleh pemerintah Kabupaten Bulukumba dalam memahami arti penting dari implementasi *E-Government* yang akan diterapkan pada masing-masing unit kerja daerah dalam menunjang pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, mudah dan murah biaya.

## 4. Struktur Birokrasi (*bureaucracy structure*)

Struktur birokrasi di Kabupaten Bulukumba juga turut mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi *E-Government* yang diterapkan pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

### Bagan Kerangka Pikir



#### D. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dari bagan kerangka pikir di atas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *E-Government* dalam penyampaian informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.
2. Penerapan *E-Government* dalam melakukan transaksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

#### E. Deskripsi Fokus Penelitian

Guna memberikan keseragaman pengertian mengenai obyek penelitian, berikut diuraikan beberapa deskripsi fokus:

1. Implementasi *E-Government* merupakan pemberian pelayanan publik berbasis teknologi informasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Bulukumba yang memiliki kewenangan untuk mewujudkan hubungan dengan seluruh komponen baik masyarakat maupun pelaku bisnis.

2. Informasi dapat diartikan sebagai hasil pengolahan data yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bulukumba khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga menjadi bentuk yang penting dan diperlukan bagi masyarakat.
3. Transaksi dalam penelitian ini diartikan sebagai pertukaran informasi antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dengan masyarakat melalui media online terkait dengan kebutuhan/keperluan masyarakat yang menjadi bagian dari kewenangan dinas tersebut.
4. Efektifitas pelayanan publik adalah tercapainya sasaran dan tujuan dari pelaksanaan program *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba yang telah ditentukan sebelumnya.
5. Efisiensi pelayanan publik merupakan suatu kondisi atau keadaan, dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba mampu menyelenggarakan pelayanan publik melalui *E-Government* dengan benar dan berdasarkan pada kemampuan yang dimiliki.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama kurang lebih 2 (dua) bulan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, sebagai salah satu unsur penting dalam pemberian pelayanan publik secara efektif, efisien, cepat, dan murah biaya dengan menggunakan sistem teknologi informasi berbasis web kepada masyarakat.

Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba merupakan lembaga pemerintah yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba merupakan lembaga yang memiliki kewenangan dalam merealisasikan program *E-Government* secara berdayaguna dan berhasilguna. Adapun pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian didasarkan atas efektivitas, waktu, dana dan kemudahan dalam mengumpulkan data karena lokasi tersebut mudah di jangkau oleh penulis.

#### B. Tipe dan Jenis Penelitian

##### 1. Tipe Penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai implementasi *E-Government* di Kabupaten Bulukumba yang terjadi secara obyektif, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang ruang lingkup dan proses pelaksanaan program *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003

Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di Kabupaten Bulukumba.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan.

## C. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Adalah data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Jenis data yang ingin diperoleh yakni mengenai pelaksanaan program *E-Government* berbasis teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba serta data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan penelitian.

### 2. Data Sekunder

Adalah data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian.

## D. Informan Penelitian

Adapun informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

2. Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3. Staf sebanyak 3 orang
4. Masyarakat sebanyak 5 orang

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### 1. Pengamatan (*observasi*)

Pada metode pengamatan ini, peneliti akan melakukan pengamatan langsung ke lapangan mengenai proses pelaksanaan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

##### 2. Wawancara (*interview*)

Peneliti akan melakukan wawancara langsung secara mendalam kepada informan yang menjadi obyek dalam penelitian ini, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Staf sebanyak 3 orang, dan Masyarakat sebanyak 5 orang. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi penelitian mengenai pelaksanaan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam pemberian pelayanan publik kepada seluruh komponen masyarakat.

##### 3. Dokumen

Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi data-data pelayanan publik melalui *E-Government* berbasis teknologi informasi (penggunaan komputerisasi dan penyediaan halaman *website*).

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam model ini terdapat 3 (tiga) komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:92-99), ketiga komponen tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, makin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

### 2. Penyajian Data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh kembali bukti-bukti yang valid

dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **G. Keabsahan Data**

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:125), Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2012:127), membagi triangulasi ke dalam tiga macam, yaitu:

#### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

#### **2. Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Obyek Penelitian

##### 1. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba terletak di Kampung Matajang, Kecamatan Ujungbulu. Sebagai salah satu SKPD di kabupaten Bulukumba, Disdukcapil memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan dan evaluasi hasil pembangunan, baik itu bagi pemerintah maupun swasta serta masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan data kependudukan disemua tingkat administrasi pemerintahan (kabupaten, kecamatan, dan kelurahan) menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan.

Perkembangan kependudukan Kabupaten Bulukumba Tahun 2016 mencakup tiga hal pokok:

- a. Penyajian perkembangan profil kependudukan secara agregat dan kuantitatif, sehingga tampak jelas apa yang sedang berlangsung, dan kondisi terakhir;
- b. Identifikasi kelompok dan segmen kependudukan;
- c. Identifikasi potensi penduduk yang dapat dijadikan aset pembangunan daerah dan nasional.

Sedangkan untuk sumber data dapat diperoleh dari:

##### a. Registrasi

Registrasi penduduk merupakan suatu sistem registrasi yang dilaksanakan oleh petugas pemerintahan setempat yang meliputi pencatatan kelahiran,

kematian, perkawinan, perceraian, perubahan tempat tinggal dan perubahan pekerjaan. Data ini berasal dari server aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yang telah terintegrasi pada 10 kecamatan. Data SIAK yang diperoleh berasal dari akumulasi kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sepanjang tahun 2016.

b. Non Registrasi

Data Non Registrasi adalah data yang diperoleh dari buku statistik, majalah, jurnal, artikel, literatur, dan laman internet yang terkait dengan penyusunan buku profil perkembangan kependudukan.

c. Data Lintas Sektor

Data Lintas Sektor adalah merupakan data sekunder yang diperoleh dari satuan kerja perangkat daerah terkait dengan kondisi penduduk sesuai dengan obyek tugas pokok dan fungsinya. Data lintas sektor yang terkait dengan penyusunan profil perkembangan kependudukan adalah data kualitas penduduk berupa pendidikan, kesehatan, dan data karakteristik sosial.

Adapun rekapitulasi data kependudukan per kecamatan dan jenis kelamin dilengkapi dengan jumlah desa/kelurahan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Rekapitulasi data kependudukan

Kode	Kecamatan	Laki-laki	(%)	Perempuan	(%)	Penduduk	(%)
730201	Gantarang	41.005	9,41	40.128	9,21	81.133	18,62
730202	Ujung Bulu	25.577	5,87	25.384	5,82	50.961	11,69
730203	Bonto Bahari	14.689	3,37	14.711	3,38	29.400	6,75
730204	Bontotiro	14.333	3,29	14.745	3,38	29.078	6,67
730205	Herlang	14.262	3,27	14.630	3,36	28.892	6,63

730206	Kajang	22.993	5,28	23.106	5,30	46.099	10,58
730207	Bulukumpa	25.922	5,95	26.418	6,06	52.340	12,01
730208	Kindang	16.015	3,67	15.650	3,59	31.665	7,27
730209	Ujung Loe	22.727	5,21	22.878	5,25	45.605	10,46
730210	Rilau Ale	20.094	4,61	20.543	4,71	40.637	9,32
<b>Jumlah Total</b>		<b>217.617</b>	<b>49,93</b>	<b>218.193</b>	<b>50,07</b>	<b>435.810</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Bidang Pengembangan Informasi Kependudukan 2016

## 2. Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Bulukumba

### a. Visi:

Saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba mempunyai Visi yang sejalan dengan kondisi saat ini. Visi tersebut akan selalu menjadi tujuan, pedoman, penuntun serta pembangkit serta semangat bagi Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan tugas yaitu:

“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Menuju Pelayanan Prima, Aman Dan Sejahtera Yang Berlandaskan Pada Nilai-Nilai Moral Dan Agama”.

### b. Misi

Untuk memenuhi Visi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba mencanangkan misi sebagai berikut:

- (1) Menciptakan sistem administrasi dan pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang cepat, tepat, akurat dan transparansi.
- (2) Melaksanakan pemberdayaan, pembinaan, dan sosialisasi kepada masyarakat untuk menumbuh kembangkan kemitraan dan peran sertanya dalam melaksanakan pendaftaran penduduk dan catatan sipil.
- (3) Mempersiapkan Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana untuk mendukung terciptanya tertib pelayanan, pengolahan data informasi serta

pembinaan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil.

- (4) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan perumusan kebijakan pembangunan daerah yang berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

### 3. Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu lembaga teknis daerah Kabupaten Bulukumba berbentuk dinas, dan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dalam bidang administrasi kependudukan yang dipimpin seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Hal ini didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 11 tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bulukumba dan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dalam hal ini adalah mengenai pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting (Pasal 5 angka 1 huruf e).

Jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba adalah berjumlah 34 orang yang masing-masing memiliki tugas dan kewenangan yang berbeda-beda sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan mulai dari Kepala Dinas sampai kepada para staf. Adapun keadaan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba berdasarkan tingkatan eselon, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkatan Eselon

No	Tingkat Eselon	Jumlah Pegawai	Presentase (%)
1	Eselon II	1	2,94
2	Eselon III	4	11,76
3	Eselon IV	12	35,30
4	Non Eselon	17	50,00
<b>Jumlah Total</b>		<b>34</b>	<b>100</b>

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DKCS Kab. Bulukumba 2016

Berdasarkan uraian dari tabel 2 di atas, terkait keadaan pegawai berdasarkan tingkat eselon pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, maka dapat diketahui bahwa pegawai yang memiliki tingkat eselon II berjumlah 1 orang atau sebesar 2,94 persen, pegawai dengan tingkat eselon III berjumlah 4 orang atau sebesar 11,76 persen. Sedangkan untuk pegawai yang memiliki tingkat eselon IV berjumlah 12 orang atau sebesar 35,30 persen dan pegawai yang tidak memiliki eselon berjumlah 17 orang atau sebesar 50 persen. Hal ini membuktikan bahwa tingkat eselon pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba didasarkan atas latihan jabatan yang diikuti oleh para pegawainya yang terdiri atas Diklat SPAMA, DIKLATPIM II, DIKLATPIM III dan DIKLATPIM IV yang merupakan persyaratan mutlak bagi para pegawai untuk mendapatkan jenjang eselon.

Lebih lanjut untuk mengetahui keadaan pegawai berdasarkan golongan tingkat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Tingkat

No	Tingkat Eselon	Jumlah Pegawai	Presentase (%)
1	Golongan IV	6	17,65
2	Golongan III	24	70,59
3	Golongan II	4	11,76
<b>Jumlah Total</b>		<b>34</b>	<b>100</b>

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DKCS Kab. Bulukumba 2016

Berdasarkan uraian dari tabel 2 di atas, terkait keadaan pegawai berdasarkan golongan tingkat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, maka dapat diketahui bahwa pegawai dengan golongan tingkat IV berjumlah 6 orang atau sebesar 17,65 persen, pegawai dengan golongan tingkat III berjumlah 24 orang atau sebesar 70,59 persen. Dan pegawai yang memiliki golongan tingkat II berjumlah 4 atau sebesar 11,76 persen. Dengan demikian, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa golongan tingkat para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba sudah cukup baik mengingat pegawai yang memiliki golongan tingkat terbesar adalah pegawai dengan golongan tingkat III.

Adapun keadaan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba berdasarkan tingkat jabatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan

No	Tingkat Jabatan	Jumlah (orang)
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris	1

3	Kepala Sub Bagian	3
4	Kepala Bidang	3
5	Kepala Seksi	9
6	Staf	17
<b>Jumlah Total</b>		<b>34</b>

*Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DKCS Kab. Bulukumba 2016*

Berdasarkan uraian dari tabel 3 di atas, maka dapat diketahui bahwa tingkat jabatan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba terbagi ke dalam enam tingkatan yaitu Kepala Dinas 1 orang, Sekretaris 1 orang, Kepala Sub Bagian (Kasubag) berjumlah 3 orang yang terdiri dari Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Keuangan, dan Kepala Sub Bagian Program. Adapun Kepala Bidang berjumlah 3 orang yang terbagi ke dalam Kepala Bidang Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Kepala Bidang Pengembangan Informasi Kependudukan. Sedangkan untuk tingkat jabatan Kepala Seksi berjumlah 9 orang yang terbagi atas Kepala Seksi Pencatatan dan Pemutakhiran Data, Kepala Seksi Mutasi Penduduk, Kepala Seksi Pelayanan Penerbitan KTP dan KK, Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian, Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian, Kepala Seksi Pelayanan Akte Catatan Sipil, Kepala Seksi Analisis Data Kependudukan, Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi Kependudukan, Kepala Seksi Pelayanan Informasi Kependudukan, dan untuk staff pada masing-masing bidang dan seksi berjumlah 17 orang. Sehingga dengan demikian, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa masing-masing pegawai telah bekerja sesuai dengan pembagian tugas pokok dan kewenangan sebagaimana yang telah diatur di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 11 tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun

2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bulukumba khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba pasal 2 huruf e.

Adapun keadaan pegawai berdasarkan tingkat usia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkatan Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	51-60 Thn	10	29,41
2	41-50 Thn	14	41,18
3	31-40 Thn	10	29,41
<b>Jumlah Total</b>		<b>34</b>	<b>100</b>

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DKCS Kab. Bulukumba 2016

Berdasarkan uraian dari tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa pegawai dengan tingkat usia 51-60 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 29,41 persen, sedangkan pegawai dengan tingkat usia 41-50 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 41,18 persen. Adapun untuk pegawai yang memiliki tingkat usia antara 31-40 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 29,41 persen. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa usia rata-rata pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba adalah usia 41-50 tahun yang berjumlah 14 orang. Sehingga dengan demikian, maka menurut penulis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba perlu mempertimbangkan faktor usia para pegawai sebagai salah satu cara dalam pencapaian kinerja yang lebih efektif dan efisien dalam mengemban setiap tugas

dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sehingga kinerja pegawai akan lebih maksimal.

Lebih lanjut keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

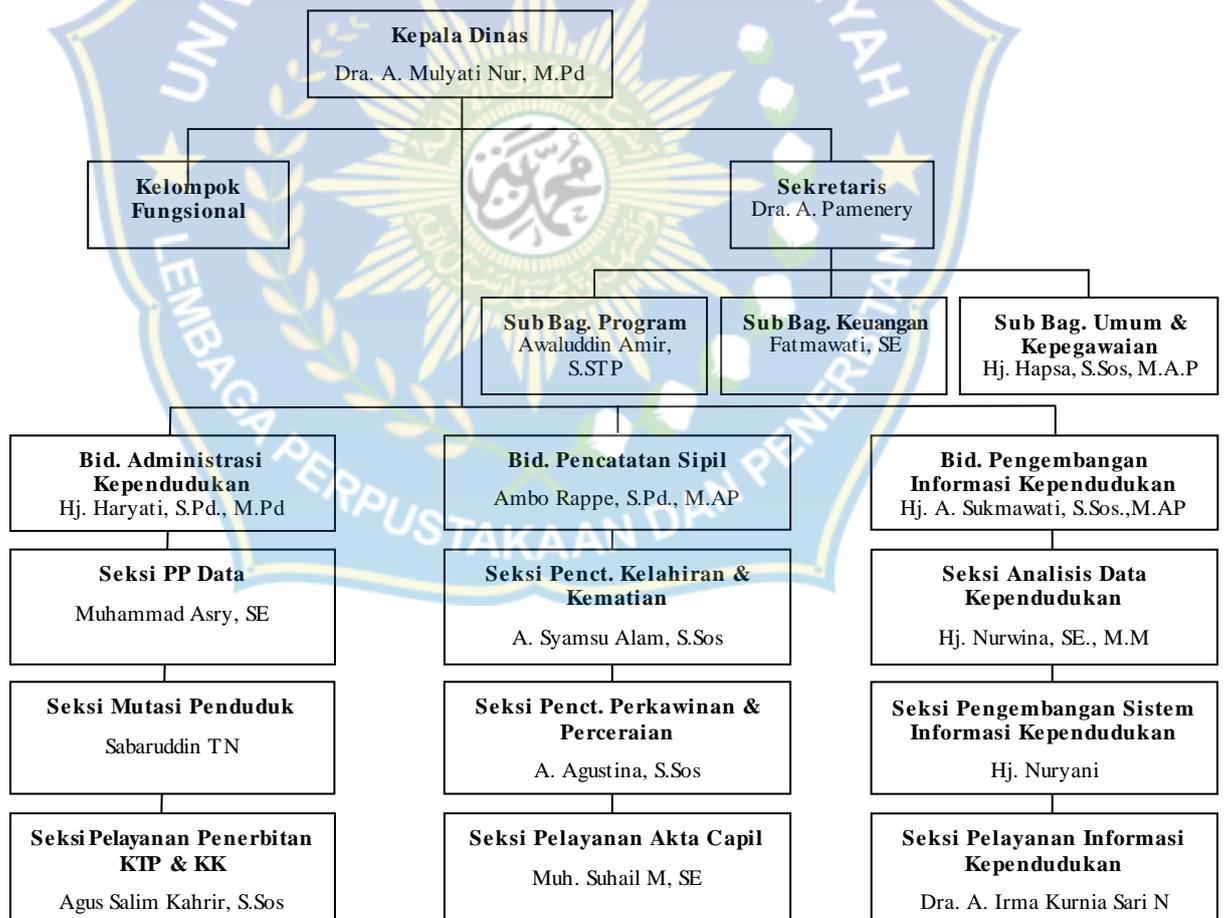
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	S2	8	23,53%
2	S1	19	55,88%
3	SMA	7	20,59%
<b>Jumlah Total</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DKCS Kab. Bulukumba 2016

Berdasarkan uraian tabel di atas, terlihat bahwa pegawai yang memiliki tingkat pendidikan Strata 2 (S2) sebanyak 8 orang atau sebesar 23,53 persen, sedangkan pegawai dengan tingkat pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 19 orang atau sebesar 55,88 persen. Adapun pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 7 orang atau sebesar 20,59 persen dari jumlah total 34 pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan tingkat pendidikan pada jenjang Strata 1 (S1) sangat mendominasi, hal ini tentunya berpengaruh pada jenjang karier pegawai dan pemahaman akan wilayah kerjanya dalam hal ini adalah tugas-tugas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Walaupun demikian, perlu kiranya para pegawai untuk lebih termotivasi dalam peningkatan jenjang pendidikannya guna meraih karier yang lebih baik dan untuk lebih memahami akan tugas dalam wilayah kerjanya.

#### 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba didasarkan atas Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bulukumba dan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



## **B. Penerapan *E-Government* dalam penyampaian informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba**

Saat ini, dengan luas daerah dan jumlah penduduk yang tinggi, pemerintah Kabupaten Bulukumba membutuhkan konsentrasi pengelolaan yang lebih tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu perangkat pemerintah yang cukup sentral dan sangat dibutuhkan oleh warga masyarakat terkait mengenai administrasi kependudukan. Salah satu cara yang ditempuh untuk meningkatkan pelayanan tersebut yaitu dengan memanfaatkan *E-Government* dalam memberikan dan menyebarkan berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai informasi dan data kependudukan seperti (kartu keluarga, akte kelahiran, dan informasi penertiban KTP dan lain-lain). Agar pelayanan-pelayanan tersebut lebih efisien maka, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba harus berkonsentrasi dalam pengelolaan media online/internet sebagai sebuah akses yang sangat penting dalam mempublikasikan berbagai kebijakan dan program-programnya selain untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi yang mereka butuhkan.

### **1. Publikasi Informasi Kebijakan**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba sebagai salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas dalam hal penyelenggaraan administrasi kependudukan sudah seharusnya mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan akses yang mudah dan cepat. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi merupakan hal yang mutlak dan tidak dapat dilepaskan dari

berbagai aktivitas layanan yang mereka lakukan sebagai salah satu bentuk usaha dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Dengan mempublikasikan berbagai informasi-informasi kebijakan terkait prosedur dan tata cara pengurusan data kependudukan kepada masyarakat, maka dengan sendirinya akan timbul persepsi positif dikalangan warga akan kinerja aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dan tidak menutup kemungkinan visi untuk mewujudkan kabupaten Bulukumba sebagai salah satu daerah yang tertib administrasi kependudukan akan segera terwujud.

**a. Kebijakan Kepemilikan Dokumen**

Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, merupakan salah satu urusan wajib daerah, dalam membentuk satuan kerja yang ditetapkan dalam SOTK tersendiri termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Pada dasarnya bukan saja hanya dilandaskan atas keberadaannya sebagai urusan dan kewenangan wajib daerah, akan tetapi menyangkut cakupan beban kerja yang tinggi, antara lain dalam menjalankan fungsinya, sehingga kepranataan urusan kependudukan dan catatan sipil, baik secara manajemen maupun secara institusional harus dapat melakukan berbagai kebijakan, baik yang berskala nasional, regional, maupun lokal, antara lain menyelenggarakan kebijakan dalam menertibkan penerbitan dokumen kependudukan dengan standar nasional, yaitu dengan diterbitkannya Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai nomor identitas tunggal bagi setiap penduduk atau masyarakat.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan SKM selaku Kabid. Pengembangan Informasi Kependudukan, terkait kebijakan kepemilikan dokumen adalah sebagai berikut:

“Jadi kebijakan kepemilikan dokumen kependudukan ini didasarkan atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, dimana kami selaku aparat di Disdukcapil berupaya untuk senantiasa memberikan berbagai informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu caranya adalah dengan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan sehingga diharapkan agar warga masyarakat paham dan mengerti tentang tata cara serta prosedur pengurusan dokumen-dokumen kependudukan”. (Hasil wawancara dengan SKM, pada tanggal 25 Juli 2016).

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwa kebijakan kepemilikan dokumen kependudukan didasarkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang tentang tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sehingga atas dasar tersebut pemerintah daerah kabupaten Bulukumba dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berupaya untuk memberikan berbagai macam informasi yang berhubungan dengan tata cara dan persyaratan pengurusan dokumen bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Selain itu, untuk mengoptimalkan upaya tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba senantiasa melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan tujuan agar mereka paham dan mengerti tentang tata cara serta prosedur pengurusan dokumen-dokumen kependudukan yang berlaku saat ini.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa untuk mewujudkan visi dari pemerintah daerah Kabupaten Bulukumba sebagai salah satu kabupaten yang tertib administrasi kependudukan maka, berbagai kebijakan-kebijakan yang terkait dengan hal

tersebut dilaksanakan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan mengoptimalkan kinerja aparat khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Salah satunya adalah dengan melaksanakan sosialisasi kepada warga masyarakat di berbagai kecamatan khususnya mengenai pengurusan seluruh dokumen kependudukan yang antara lain terdiri dari masa berlaku KTP-el seumur hidup yang sebelumnya 5 tahun, sepanjang tidak ada perubahan elemen data pada KTP-el, penertiban akta kelahiran yang pelapornya melebihi batas waktu satu tahun tidak lagi memerlukan keputusan Pengadilan Negeri cukup dengan keputusan kepala dinas, untuk pencatatan kelahiran dilaksanakan di Instansi pelaksana tempat domisili warga, satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan adalah data kependudukan kementerian dalam negeri dan pengurusan semua dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis dengan catatan di urus sendiri oleh yang bersangkutan.

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan NRY selaku Kasi. Pengembangan Sistem Informasi Kependudukan, terkait kebijakan kepemilikan dokumen adalah sebagai berikut:

“Agar masyarakat dapat memiliki dokumen kependudukan secara lengkap dan sesuai prosedur yang berlaku, maka kami biasanya melakukan beberapa hal seperti, menyelenggarakan pelayanan penerbitan dan pencetakan dokumen kependudukan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta/kutipan Catatan Sipil, serta melakukan analisa kepemilikan biodata penduduk dengan data akurat dan validitasnya terjamin untuk digunakan dalam penyajian data penduduk di berbagai kepentingan pemerintahan, masyarakat serta bidang-bidang lainnya”. (Hasil wawancara dengan NRY, pada tanggal 25 Juli 2016).

Sesuai dengan penjelasan dari informan di atas, maka dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan penerbitan dan pencetakan dokumen

kependudukan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta/kutipan Catatan Sipil merupakan salah satu bentuk aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba agar setiap masyarakat dapat memiliki dokumen kependudukan secara lengkap dan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, untuk menjamin kelancaran kebijakan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bulukumba, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan analisa kepemilikan biodata penduduk dengan data akurat dan validitas terjamin untuk digunakan dalam berbagai sektor-sektor pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan dari kedua informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bulukumba khususnya oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai upaya yang dilakukan oleh para aparat seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara serta prosedur pengurusan dokumen-dokumen kependudukan yang berlaku saat ini di masing-masing kecamatan, menyelenggarakan pelayanan penerbitan dan pencetakan dokumen kependudukan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta/kutipan Catatan Sipil, serta melakukan analisa kepemilikan biodata penduduk.

#### **b. Kebijakan Penerbitan Akta Pencatatan Sipil**

Akta pencatatan sipil merupakan akta autentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bulukumba dalam hal ini oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengenai peristiwa kelahiran, kematian, pernikahan dan perceraian bagi yang bukan beragama Islam, serta pengakuan dan

pengesahan anak. Oleh sebab itu dibutuhkan aparat yang mampu bekerja secara profesional dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait penerbitan akta pencatatan sipil. Pelayanan yang profesional di bidang akta catatan sipil merupakan tuntutan seiring dengan perkembangan zaman akta catatan sipil dirasa semakin dibutuhkan oleh masyarakat sebagai alat bukti yang sah dihadapan hukum. Selain itu, aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba harus senantiasa memberikan berbagai informasi kepada para warga masyarakat khususnya yang terkait dengan persyaratan dan prosedur penerbitan akta pencatatan sipil sehingga akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan tersebut.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan ABR selaku Kabid. Pencatatan Sipil, terkait kebijakan penerbitan akta pencatatan sipil adalah sebagai berikut:

“Harus diketahui bahwa penerbitan akta catatan sipil tidak dapat dilakukan dengan seenaknya saja, ada tata cara atau prosedur yang harus dilakukan dan dipenuhi oleh masyarakat seperti, ada surat pengantar dari Desa dan diketahui oleh Camat, melampirkan foto copy KTP, dan foto copy KK. Persyaratan ini berlaku bagi masyarakat atau penduduk pribumi berbeda lagi kalau orang asing, mereka harus melampirkan dokumen imigrasi, STLD dari kepolisian dan surat keterangan dari perwakilan Negara yang bersangkutan. Bagi masyarakat di Bulukumba ini, jika ingin diterbitkan akta catatan sipilnya harus melengkapi semua berkas-berkas tersebut”. (Hasil wawancara dengan ABR, pada tanggal 26 Juli 2016).

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwa kebijakan dalam penerbitan akta catatan sipil haruslah sesuai dengan tata cara dan prosedur yang berlaku dalam hal ini syarat-syarat yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Hal ini dilakukan agar data-data yang akan dianalisa dan dikeluarkan nantinya merupakan data yang akurat dan validitasnya terjamin sehingga tidak menimbulkan masalah

dikemudian hari serta untuk dapat digunakan untuk kepentingan masyarakat dan pemerintah daerah. Adapun persyaratan bagi masyarakat pribumi tersebut sebagaimana yang dijelaskan oleh informan adalah surat pengantar dari Desa dan diketahui oleh Camat, melampirkan foto copy KTP, dan foto copy KK. Sedangkan untuk orang asing wajib melampirkan dokumen asli seperti dokumen imigrasi, STLD dari kepolisian dan surat keterangan dari perwakilan Negara yang bersangkutan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi oleh peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa kebijakan penerbitan akta catatan sipil dilakukan dengan sangat cermat dan hati-hati, sebab data-data tersebut nantinya akan dijadikan sebagai bukti yang sah terhadap status kependudukan bagi masyarakat. Oleh karenanya, setiap aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba senantiasa memberikan berbagai informasi yang menyangkut tata cara dan prosedur penerbitan akta catatan sipil kepada masyarakat sebagai salah satu upaya dalam meminimalisir berbagai tindakan-tindakan ilegal yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab serta sebagai sebuah solusi agar tidak sampai menimbulkan masalah di masa yang akan datang.

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan MAS selaku Kasi. Pencatatan dan Pemutakhiran Data, terkait kebijakan penerbitan akta pencatatan sipil adalah sebagai berikut:

“Perlu kita ketahui bahwa penerbitan akta pencatatan sipil itu meliputi banyak hal seperti penerbitan akta kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian, penerbitan akta pengakuan anak bahkan termasuk berbagai surat pencatatan sipil dan dokumen. Jadi penerbitan akta catatan sipil itu

banyak macamnya, akan tetapi satu hal yang harus diketahui oleh seluruh warga masyarakat adalah mengenai kebijakan penerbitan akta catatan sipil tersebut, sehingga tidak sampai menimbulkan permasalahan nantinya”. (Hasil wawancara dengan MAS, pada tanggal 26 Juli 2016).

Hal ini ditambahkan oleh MHS selaku masyarakat, yang mengatakan bahwa:

“Sampai saat ini aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa memberikan informasi yang saya butuhkan sehingga saya bisa tahu tata cara dan syarat-syarat yang harus dilengkapi agar bisa diterbitkan akta catatan sipil”. (Hasil wawancara dengan MHS, pada tanggal 26 Juli 2016).

Sesuai dengan penjelasan dari kedua informan di atas, maka dapat diketahui bahwa dalam penerbitan akta pencatatan sipil oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba masyarakat harus mengetahui dan mentaati aturan-aturan yang berlaku sebagai sebuah kebijakan yang telah ditetapkan sehingga memudahkan masyarakat yang ingin menerbitkan akta catatan sipil yang mereka inginkan. Selain itu, aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba senantiasa mempublikasikan berbagai informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait penerbitan akta catatan sipil dengan harapan masyarakat mampu memahami dan mengetahui berbagai prosedur dan tata cara dalam melakukan pengurusan akta catatan sipil sehingga tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.

Berdasarkan penjelasan dari berbagai informan di atas maka dapat disimpulkan bahwasanya sejauh ini kebijakan penerbitan akta pencatatan sipil oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba sudah berjalan dengan baik dan telah sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Hal ini dilihat dari aktivitas masyarakat yang melakukan pengurusan akta catatan

sipil dengan cepat dan mudah karena telah sesuai dengan syarat-syarat pengajuan penerbitan akta catatan sipil yang berlaku. Selain itu, publikasi informasi mengenai syarat dan prosedur penerbitan akta catatan sipil yang senantiasa dilakukan oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba menjadi salah satu faktor penentu dalam memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat untuk perlunya melakukan pengurusan akta catatan sipil dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

## **2. Pelayanan Data dan Informasi**

Keterbukaan informasi publik adalah bentuk perubahan tatakelola pemerintahan yang demokratis dan transparan sesuai dinamika masyarakat. Institusi publik terutama pemerintah daerah Kabupaten Bulukumba harus membuka dirinya agar sesuai dengan amanat konstitusi dan tuntutan masyarakatnya. Ketersediaan data dan informasi khususnya dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba harus mampu dilaksanakan secara efektif, efisien dan berkesinambungan karena hal tersebut menyangkut hak publik untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dengan adanya publikasi data dan informasi yang diberikan kepada masyarakat, maka diharapkan akan menimbulkan pemahaman dan pengetahuan mengenai berbagai macam prosedur dan tata cara pengurusan dan penerbitan akta catatan sipil disamping sebagai salah satu cara mentransparansikan berbagai kinerja pemerintah khususnya di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga masyarakat juga dapat ikut berpartisipasi dalam melakukan pengawasan terhadap instansi pemerintah.

#### **a. Back Up Data Akta Kelahiran**

Output dari pencatatan sipil berupa dokumen hukum dan data. Dalam konteks data, pencatatan sipil merupakan sumber utama untuk membuat statistik vital yang handal, berkelanjutan, permanen dan berkualitas. Untuk itu semua data dan dokumen pencatatan sipil harus dikelola dengan baik berdasarkan standar tertentu, sehingga dapat memiliki nilai hukum dan statistik. Demikian pula dokumen pencatatan kelahiran perlu dikelola secara permanen dan berkelanjutan sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan individu maupun pelayanan publik. Pengelolaan dokumen dimulai dari pengadaan blangko dan formulir, perekaman data, penyimpanan, perubahan dan pengolahan data. Dokumen pencatatan kelahiran harus dikelola dengan standar universal berdasarkan hukum positif karena merupakan dokumen hukum yang berlaku sepanjang masa.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan AAM selaku Kasubag.

Program terkait Back Up Data Akta Kelahiran adalah sebagai berikut:

“Kalau terkait masalah publikasi hasil kegiatan buck up data saya kira tidak semua bisa dipublikasikan hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk tetap menjamin kerahasiaan bagi elemen-elemen data individual dalam proses pencatatan sipil. Namun hasil back up data ini dapat diperoleh oleh pengguna data dalam hal ini masyarakat tertentu yang telah mendapatkan ijin dari penyelenggara atau telah mempunyai hak akses pada penyelenggara dan instansi pelaksana berdasarkan persyaratan tertentu”. (Hasil wawancara dengan AAM, pada tanggal 27 Juli 2016).

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwa publikasi back up data akta kelahiran hanya dapat diakses oleh pengguna data atau masyarakat tertentu saja yang telah memiliki ijin dari penyelenggara dalam hal ini

pemerintah daerah Kabupaten Bulukumba dan pejabat yang memiliki kewenangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba. Hal tersebut dilakukan agar tetap menjamin kerahasiaan bagi elemen-elemen data individual dalam proses pencatatan sipil. Sehingga dengan demikian, publikasi hasil back up data akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba harus memperhatikan aturan-aturan yang berlaku dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang telah dibuat.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa dalam mempublikasikan data dan informasi yang berkaitan dengan hasil back up data akta kelahiran, aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba sebelumnya harus mendapatkan akses atau izin dari pejabat yang berwenang untuk dapat mengakses dan mempublikasikan hasil back up data tersebut. Namun demikian, ada pula informasi-informasi yang berkaitan dengan akta kelahiran yang dapat dipublikasikan khususnya melalui media online, seperti pemberitahuan jangka waktu pelaporan kelahiran, serta syarat dan prosedur pembuatan akta kelahiran.

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan ASA selaku Kasi. Pencatatan Kelahiran dan Kematian yaitu sebagai berikut:

“Memang dalam kaitannya dengan publikasi data dan informasi akta kelahiran, kami memang perlu memperhatikan aturan-aturan dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang telah dibuat. Sebab data dan informasi yang dikelola tersebut bersifat sangat rahasia dan tidak dapat dipublikasikan kepada pihak manapun tanpa seizin dari pemerintah dan pejabat berwenang yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kecuali data-data yang sifatnya umum seperti informasi batas waktu pengurusan akta kelahiran dan juga informasi mengenai prosedur pembuatan dan penerbitan akta kelahiran anak”. (Hasil wawancara dengan ASA, pada tanggal 27 Juli 2016).

Sesuai dengan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwa data dan informasi yang dapat dipublikasikan terkait back up data akta kelahiran hanyalah informasi yang bersifat umum sedangkan untuk hal-hal yang dianggap rahasia tidak dapat dipublikasikan secara langsung tanpa adanya izin dari pihak-pihak yang berwenang dalam hal ini adalah pejabat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan penjelasan dari kedua informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa publikasi back up data akta kelahiran telah sesuai dengan aturan dan pedoman standar dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berlaku dan berdasarkan amanat dari Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjelaskan bahwa setiap badan publik wajib membuka akses bagi pemohon informasi Publik kecuali, diantaranya informasi publik yang apabila dibuka dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi, dan kemauan terakhir atau wasiat seseorang. Hal ini tentu saja sebagai salah satu upaya yang dilakukan oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba untuk melindungi data dan informasi para warga masyarakat agar tetap aman dan untuk menjamin keaslian data dan informasi akta kelahiran yang dibuat serta mampu untuk dipertanggungjawabkan di depan hukum.

#### **b. Publikasi Hasil Laporan Pelayanan**

Pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab mutlak dari pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba khususnya aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini merupakan hal yang

wajar dikarenakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas dan fungsi terkait administrasi kependudukan. Oleh karena itu, sudah seyakinya jika pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara profesional, efektif, efisien, cepat dan mudah. Selain hal tersebut untuk menimbulkan sikap positif masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu kiranya agar senantiasa mentransparansikan hasil laporan pelayanan yang dilakukannya dalam kurun waktu tertentu kepada masyarakat utamanya melalui media online yang hingga saat ini merupakan salah satu akses yang sangat penting untuk mendapatkan berbagai informasi dan data yg diperlukan oleh siapa saja.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan SBR selaku Kasi. Mutasi Penduduk terkait publikasi hasil laporan pelayanan adalah sebagai berikut:

“Jadi untuk mendorong partisipasi aktif dari seluruh pihak utamanya dari masyarakat, maka kami senantiasa melakukan evaluasi mengenai kinerja masing-masing pegawai termasuk di dalamnya hasil pelayanan yang telah dilakukan terkait mengenai administrasi kependudukan baik itu pelayanan akta kelahiran, pembuatan KTP dan KK. Hasil dari evaluasi tersebut kami publikasikan kepada masyarakat utamanya melalui media online”. (Hasil wawancara dengan SBR, pada tanggal 28 Juli 2016).

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwa salah satu faktor pendukung terciptanya partisipasi masyarakat di Kabupaten Bulukumba mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah dengan cara mempublikasikan hasil laporan pelayanan secara benar, akuntabel dan transparan kepada segenap warga masyarakat khususnya melalui media online yang saat ini dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja. Adapun hasil-hasil laporan berdasarkan evaluasi kinerja

yang dipublikasikan dapat berupa kinerja pegawai, daftar hadir pegawai, hasil layanan dalam bidang pembuatan dan penerbitan KTP, KK, akta kelahiran dan lain-lain yang termasuk ke dalam ruang lingkup tugasnya.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa publikasi hasil laporan kinerja dan pelayanan melalui media online dapat ditemukan pada beberapa halaman website milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, seperti <http://capilbulukumba.blogspot.co.id> yang dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja. Hal ini membuktikan keseriusan aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba untuk mendorong partisipasi warganya agar berperan serta melakukan pengawasan akan kualitas layanan yang diberikan, memberikan masukan dan kritik yang membangun untuk perbaikan layanan administrasi kependudukan yang lebih baik.

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan HPS selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, terkait publikasi hasil laporan pelayanan adalah sebagai berikut:

“Saya kira memang hal tersebut sangat penting dilakukan agar masyarakat mampu memahami dan mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hasil-hasil laporan berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan dipublikasikan melalui selebaran yang ditempel pada papan informasi dan yang terpenting saya kira adalah mempublikasikan hasil laporan melalui blog yang telah disediakan dengan akses yang sangat mudah”. (Hasil wawancara dengan HPS, pada tanggal 28 Juli 2016).

Sedangkan menurut IKJ selaku tokoh pemuda di Kecamatan Bonto Bahari mengatakan bahwa:

“Saya kira dengan adanya publikasi laporan hasil layanan melalui media online akan memudahkan masyarakat khususnya yang ada di kecamatan Bonto Bahari ini untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh aparat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan”. (Hasil Wawancara dengan IKJ, pada tanggal 28 Juli 2016).

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa publikasi hasil laporan pelayanan yang dilakukan oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: (1) Adanya keterbukaan hasil laporan pelayanan aparat dalam hal administrasi kependudukan melalui pembuatan halaman website atau blog sebagai acuan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan; (2) Masyarakat dengan mudah mengakses berbagai data dan informasi umum yang berkaitan dengan prosedur dan tata cara pembuatan dan penerbitan catatan sipil tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan; (3) Masyarakat dapat lebih memahami dan mengetahui sejauh mana kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

### **C. Penerapan *E-Government* dalam melakukan transaksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba**

Transaksi secara online yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pertukaran informasi antara aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba dengan warga masyarakat melalui media online yang telah ada dan dapat diakses dengan mudah oleh para pengguna terkait dengan kebutuhan atau keperluan masing-masing warga yang menjadi tugas dan fungsi dari dinas tersebut. Adapun halaman website yang diperuntukkan bagi masyarakat

di kabupaten Bulukumba antara lain <http://capilbulukumba.blogspot.co.id> yang berisi tentang profil dinas, program kerja, informasi tentang akta kelahiran, kartu keluarga, KTP, dan berita-berita terkait pelaksanaan administrasi kependudukan. Transaksi yang biasanya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dengan masyarakat biasanya dilakukan dalam bentuk pendaftaran kependudukan secara online, seperti; Pendaftaran Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pendaftaran Akta Kelahiran dan pendaftaran penerbitan dokumen kependudukan, walaupun penggunaannya masih belum maksimal karena terkadang masih menggunakan secara manual. Sebagai contoh masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran akta kelahiran secara online, dapat dilakukan dengan mengikuti prosedur di bawah ini:

Petunjuk	Pendaftaran Akta Kelahiran Online
<p>Formulir ini digunakan untuk melakukan registrasi ke Sistem Pendaftaran Akta Kelahiran Online.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isikan No KK dengan No KK yang valid dan berdomisili di Kab. Bulukumba.</li> <li>2. Isikan Nama Kepala Keluarga dengan nama kepala keluarga yang tertera pada KK Anda.</li> <li>3. Isikan Alamat dengan alamat tempat tinggal pada saat ini.</li> <li>4. Isikan No Handphone dengan No Handphone Anda yang valid untuk pemberitahuan status.</li> <li>5. Isikan Email dengan email Anda yang valid, jika Anda memiliki email.</li> <li>6. Isikan username dengan username yang Anda inginkan.</li> <li>7. Isikan password dengan password yang sudah diregistrasi.</li> <li>8. Isikan captcha dengan tulisan yang ada pada gambar.</li> </ol>	<p>No. Kartu Keluarga : <input type="text"/></p> <p>Nama Kepala Keluarga : <input type="text"/></p> <p>Alamat Tempat Tinggal : <input type="text"/></p> <p>No. Handphone : <input type="text"/></p> <p>E-Mail : <input type="text"/></p> <p>*Username : <input type="text"/></p> <p>*Password : <input type="text" value="Minimal 6 karakter"/></p> <p><input type="text" value="cc0a818c"/></p> <p>*Kode Captcha : <input type="text" value="Masukkan 8 Kode Captcha"/></p> <p><input type="button" value="Registrasi"/> <input type="button" value="Batal"/></p>

Lebih lanjut tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan akta kelahiran yaitu:

Petunjuk	Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran																						
<p>Dalam melakukan pengurusan Akta Kelahiran pastikan terlebih dahulu bahwa persyaratan sudah terpenuhi dan lengkap sebelum melakukan pendaftaran Akta Kelahiran Online.</p>	<p>Sebelum Anda melakukan pendaftaran pastikan Anda telah memiliki semua persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pengurusan Akta Kelahiran. Berikut ini adalah persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan Akta Kelahiran:</p> <p>Scan terlebih dahulu berkas berikut ini, yang akan upload ke dalam Sistem Pendaftaran Akta Kelahiran Online:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Lahir dari Bidan/Dokter/Rumah Sakit/Klinik/Puskesmas tempat melahirkan, Jika tidak memiliki Surat Keterangan Lahir bisa digantikan dengan Ijazah terakhir sang anak.</li> <li>2. Kartu Keluarga (KK).</li> <li>3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Ibu (Jika Ibu sudah meninggal scan surat keterangan/nyataan kematian).</li> <li>4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Ayah (Jika Ayah sudah meninggal scan surat keterangan/nyataan kematian).</li> <li>5. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pelapor.</li> <li>6. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Saksi I.</li> <li>7. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Saksi II.</li> <li>8. Akta Nikah/Buku Nikah, untuk Buku Nikah yang harus discan (Jika buku/akta pernikahan tidak ada scan surat pernyataan bahwa bayi/anak adalah anak dari ibu).</li> </ol> <p>Pada saat Anda melakukan pendaftaran Anda akan mengisi data berikut ini, pastikan Anda memiliki data tersebut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kartu Keluarga :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Kartu Keluarga</li> <li>2. Nama Kepala Keluarga</li> </ol> </li> <li>• <b>Data Bayi/Anak :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIK Bayi/Anak (Jika Ada)</li> <li>2. Nama Bayi/Anak</li> <li>3. Jenis Kelamin Bayi/Anak</li> <li>4. Tempat Dilahirkan (Rumah Sakit/Puskesmas/Polindes/Rumah/Lainnya)</li> <li>5. Kota/Kabupaten Kelahiran</li> <li>6. Tanggal Kelahiran Bayi/Anak</li> <li>7. Waktu Kelahiran Bayi/Anak</li> <li>8. Jenis Kelahiran Bayi/Anak (Tunggal/Kembar 2/Kembar 3/Kembar 4/Lainnya)</li> <li>9. Kelahiran Ke Berapa</li> <li>10. Penolong Kelahiran (Dokter/Bidan/Dukun/Lainnya)</li> <li>11. Berat Bayi/Anak Pada Saat Lahir</li> <li>12. Panjang Bayi/Anak Pada Saat lahir</li> </ol> </li> <li>• <b>Data Ibu :</b> <table border="0"> <tr> <td>1. Nomor Induk Kependudukan (NIK)</td> <td>7. Kabupaten</td> </tr> <tr> <td>2. Nama</td> <td>8. Kecamatan</td> </tr> <tr> <td>3. Tanggal Lahir</td> <td>9. Kelurahan</td> </tr> <tr> <td>4. Jenis Pekerjaan</td> <td>10. Kewarganegaraan</td> </tr> <tr> <td>5. Alamat</td> <td>11. Tanggal Perkawinan</td> </tr> <tr> <td>6. Provinsi</td> <td></td> </tr> </table> </li> <li>• <b>Data Ayah :</b> <table border="0"> <tr> <td>1. Nomor Induk Kependudukan (NIK)</td> <td>6. Provinsi</td> </tr> <tr> <td>2. Nama</td> <td>7. Kabupaten</td> </tr> <tr> <td>3. Tanggal Lahir</td> <td>8. Kecamatan</td> </tr> <tr> <td>4. Jenis Pekerjaan</td> <td>9. Kelurahan</td> </tr> <tr> <td>5. Alamat</td> <td>10. Kewarganegaraan</td> </tr> </table> </li> <li>• <b>Data Pelapor :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Induk Kependudukan (NIK)</li> <li>2. Nama</li> <li>3. Umur</li> <li>4. Jenis Kelamin</li> <li>5. Jenis Pekerjaan</li> </ol> </li> </ul>	1. Nomor Induk Kependudukan (NIK)	7. Kabupaten	2. Nama	8. Kecamatan	3. Tanggal Lahir	9. Kelurahan	4. Jenis Pekerjaan	10. Kewarganegaraan	5. Alamat	11. Tanggal Perkawinan	6. Provinsi		1. Nomor Induk Kependudukan (NIK)	6. Provinsi	2. Nama	7. Kabupaten	3. Tanggal Lahir	8. Kecamatan	4. Jenis Pekerjaan	9. Kelurahan	5. Alamat	10. Kewarganegaraan
1. Nomor Induk Kependudukan (NIK)	7. Kabupaten																						
2. Nama	8. Kecamatan																						
3. Tanggal Lahir	9. Kelurahan																						
4. Jenis Pekerjaan	10. Kewarganegaraan																						
5. Alamat	11. Tanggal Perkawinan																						
6. Provinsi																							
1. Nomor Induk Kependudukan (NIK)	6. Provinsi																						
2. Nama	7. Kabupaten																						
3. Tanggal Lahir	8. Kecamatan																						
4. Jenis Pekerjaan	9. Kelurahan																						
5. Alamat	10. Kewarganegaraan																						

## **1. Transaksi Administrasi Kependudukan**

Transaksi administrasi kependudukan merupakan hal pokok yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat untuk dapat mengetahui dan memahami berbagai macam prosedur dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan di kabupaten Bulukumba khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini sangat penting mengingat tugas dan fungsi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba cukup kompleks utamanya dalam hal penertiban sistem administrasi kependudukan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis online yang dapat dengan mudah menyebarkan berbagai hal terkait pelayanan administrasi kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem pengumpulan, pengolahan dan penyajian data penduduk yang cepat dan akurat agar menghasilkan informasi kependudukan yang tepat guna untuk membantu pemerintahan dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

### **a. Transaksi Mengenai Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran**

Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen penting bagi seseorang dalam kaitannya dengan pengurusan layanan publik lainnya yang berhubungan dengan catatan sipil. Akta kelahiran dapat dimaknai sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba. Akta kelahiran adalah bukti autentik tentang kelahiran seseorang yang menerangkan tentang asal usul dan jati diri seseorang. Hal ini diatur oleh perundang-undangan yang berlaku

dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus mampu untuk mempublikasikan berbagai macam informasi terkait syarat dan prosedur kepada masyarakat sebagai acuan dalam melakukan pengurusan akta kelahiran sesuai dengan legalitas aturan dan hukum yang berlaku.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan SKM selaku Kabid. Pengembangan Informasi Kependudukan, terkait transaksi mengenai prosedur penerbitan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

“Pendaftaran Akta Kelahiran secara online dilakukan dengan melakukan registrasi ke dalam sistem, mengisi data yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran, dan mengupload berkas yang diperlukan. Untuk pemberitahuan bahwa ada data yang salah atau akta kelahiran sudah dapat diambil diberitahukan kepada masyarakat melalui SMS”. (Hasil wawancara dengan SKM, pada tanggal 1 Agustus 2016).

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwa transaksi mengenai penerbitan akta kelahiran secara online biasanya dilakukan dengan cara melakukan registrasi terlebih dahulu ke dalam sistem atau pada halaman website yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba untuk selanjutnya mengisi data-data yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran, seperti mengisi nomor KK dengan nomor KK yang valid dan berdomisili di Kabupaten Bulukumba, mengisi nama Kepala Keluarga dengan nama Kepala Keluarga yang tertera pada KK, mengisi alamat dengan alamat tempat tinggal pada saat ini, mengisi nomor handphone dengan nomor handphone yang valid untuk pemberitahuan status, mengisi alamat e-mail yang valid, dan hal-hal lainnya sebagai kelengkapan dalam melakukan registrasi. Ditambahkan oleh informan bahwasanya prosedur penerbitan akta kelahiran

bukanlah hal yang sulit selama sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan tersebut antara lain dengan melakukan pelaporan kelahiran selambat-lambatnya 60 hari sejak tanggal kelahiran dan membawa minimal dua orang saksi yang telah dewasa yang dibuktikan dengan foto copy KTP.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa batas waktu pelaporan kelahiran telah disesuaikan dengan keadaan masyarakat. Sebab dalam *reglement* yang berlaku untuk masing-masing golongan jangka waktu pelaporan kelahiran adalah selambat-lambatnya adalah sepuluh hari setelah kelahiran terjadi. Selain itu, aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil senantiasa memberikan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai syarat dan prosedur yang harus dilengkapi dalam melakukan pengurusan akta kelahiran sehingga dapat diterbitkan dengan lebih cepat dan mudah.

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan EDM selaku staf seksi pengembangan SIAK, terkait transaksi mengenai prosedur penerbitan akta kelahiran yaitu sebagai berikut:

“Kalau masalah penerbitan akta kelahiran secara online, saya rasa kami sering menghimbau kepada para masyarakat apalagi yang datang ke kantor, bahwa sekarang tidak usah repot-repot mengurus akta kelahiran secara manual lagi tetapi melalui halaman website yang kami sediakan. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan, yang sudah kami sediakan di dalam website tersebut. (Hasil wawancara dengan EDM, pada tanggal 1 Agustus 2016)

Hal ini diperkuat dengan penjelasan dari HMT selaku masyarakat, terkait transaksi mengenai prosedur penerbitan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

“Kami biasanya melakukan transaksi secara online atas bantuan dari aparat di Dinas Kependudukan, diperlihatkan cara untuk masuk ke dalam

halaman website tersebut untuk kemudian mengisi kelengkapan-kelengkapan yang dibutuhkan”. (Hasil wawancara dengan HMT, pada tanggal 1 Agustus 2016).

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa transaksi mengenai prosedur penerbitan akta kelahiran yang dilakukan oleh aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya warga yang telah paham dan mengetahui tentang bagaimana prosedur penerbitan akta kelahiran sesuai dengan aturan yang berlaku. Sehingga lebih memudahkan warga dan aparat untuk saling bertukar informasi dan data yang dibutuhkan. Warga hanya perlu masuk ke dalam sistem online dan melakukan login dengan cara mengisi username dengan username yang sudah diregistrasi dan memasukkan password yang telah diregistrasi oleh Disdukcapil Bulukumba setelah sebelumnya melakukan pengisian registrasi secara lengkap dan valid.

#### **b. Transaksi Mengenai Prosedur Penerbitan Akta Perkawinan**

Sebagaimana diketahui bahwa setiap perkawinan yang telah dilangsungkan oleh pemuka agama selain agama Islam agar perkawinan sah secara agama dan juga sah secara hukum Negara, maka harus dicatatkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selambat-lambatnya 30 hari sejak perkawinannya. Jadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba adalah mencatat dan menerbitkan akta perkawinan hanya perkawinan bagi warga yang beragama non Islam. Karena perkawinan bagi mereka yang beragama Islam dicatat oleh instansi lain yang berwenang, yaitu Kantor Urusan Agama (KUA).

Adapun wawancara yang dilakukan dengan AGS selaku Kasi. Pencatatan Perkawinan dan Perceraian, terkait transaksi mengenai prosedur penerbitan akta perkawinan adalah sebagai berikut:

“Sebenarnya pencatatan dan penerbitan akta perkawinan itu dibedakan menjadi dua yaitu pencatatan umum dan pencatatan terlambat. Sedangkan untuk persyaratan penerbitannya masing-masing calon mempelai harus melengkapi 16 poin sebagai syarat mutlak yang harus dipenuhi. Adapun untuk pencatatan akta perkawinan baik yang umum maupun yang terlambat tidak ada perbedaan atau konsekuensi khusus dalam penerbitannya”. (Hasil wawancara dengan AGS, pada tanggal 2 Agustus 2016).

Berdasarkan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwa pencatatan dan penerbitan akta perkawinan dibagi menjadi dua jenis yaitu pencatatan umum dan pencatatan terlambat. Ditambahkan oleh informan bahwa dalam melakukan pengurusan penerbitan akta perkawinan masing-masing mempelai harus melengkapi 16 poin syarat-syarat yang telah ditentukan. Adapun mengenai keterlambatan dalam pelaporan perkawinan baik umum maupun terlambat tidak dikenakan sanksi sebagaimana dengan keterlambatan pelaporan kelahiran dan kematian.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa untuk membantu penerbitan akta perkawinan maka, petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membentuk Pembantu Pegawai Pencatatan Perkawinan (P4). Dimana Pembantu Pegawai Pencatatan Perkawinan ini bertugas membantu dalam proses pencatatan perkawinan. Namun tidak semua pencatatan perkawinan dapat dilaksanakan oleh Pembantu Pegawai Pencatatan Perkawinan. Hanya WNI asli pribumi saja yang

pencatatan perkawinannya dapat dibantu oleh Pembantu Pegawai Pencatatan Perkawinan (P4).

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan dengan HPS selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, terkait transaksi mengenai prosedur penerbitan akta perkawinan adalah sebagai berikut:

“Saya kira seluruh informasi mengenai pencatatan dan penerbitan akta perkawinan telah disampaikan oleh Bidang Pencatatan Sipil dalam hal ini menjadi tugas dari Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian. Bahkan salah satu program bidang tersebut adalah melakukan sosialisasi langsung, melalui perwakilan ditingkat kecamatan, kelurahan/desa dan bahkan melalui media online”. (Hasil wawancara dengan HPS, pada tanggal 2 Agustus 2016).

Sesuai dengan penjelasan oleh informan di atas, maka dapat diketahui bahwasanya informasi-informasi yang terkait dengan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan telah disampaikan oleh Bidang Pencatatan Sipil dalam hal menjadi tanggung jawab dan kewenangan dari Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba kepada masyarakat. Ditambahkan oleh informan bahwasanya informasi yang disampaikan dapat berbentuk informasi tertulis maupun tatap muka secara langsung dengan masyarakat melalui program sosialisasi yang dilaksanakan secara berkelanjutan di berbagai kecamatan, kelurahan dan desa.

Berdasarkan penjelasan dari kedua informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai prosedur penerbitan akta perkawinan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari penyajian data yang disediakan pada halaman website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu media untuk saling bertukar informasi, memberikan saran bahkan

kritikan yang membangun. Disamping itu, program sosialisasi yang dilaksanakan secara berkelanjutan akan mampu memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada para warga khususnya kepada calon mempelai untuk mempersiapkan segala persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pencatatan dan penerbitan akta perkawinan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba mengenai implementasi *E-Government*. Maka dari itu, penulis dapat menyimpulkan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan *E-Government* dalam menyampaikan informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari publikasi informasi kebijakan kepemilikan dokumen dengan memberikan akses kemudahan kepada para warga untuk dapat mencari informasi seluas-luasnya pada halaman website yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Penerapan *E-Government* dalam melakukan transaksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari transaksi mengenai prosedur penerbitan akta kelahiran dan transaksi mengenai prosedur penerbitan akta perkawinan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba mengenai implementasi *E-Government*, dan melihat permasalahan yang terjadi, maka dari itu peneliti menyarankan:

1. Diharapkan agar Pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai mitra masyarakat dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan efektif dan efisien dan mudah

di akses oleh setiap masyarakat yang membutuhkan informasi-informasi terkait tata cara dan prosedur pembuatan akta catatan sipil sebagai sebuah hal yang mutlak dan legal.

2. Diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba senantiasa berinovasi dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin melalui pemberian akses kemudahan mendapatkan data informasi bagi masyarakat melalui penyediaan dan pemutakhiran teknologi informasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Pancur Siwah: Jakarta.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Anwar, M. Khoirul. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah, SIMDA*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Dwidjowijoto, Riant N. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Gaffar, Afan. 2009. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Prisma 4: Yogyakarta.
- Hendrawan, Williem. 2009. *Perkembangan E-Government Di Indonesia*. Universitas Bina Nusantara: Jakarta.
- Indrajit, Richardus E. 2002. *Electronic Government*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Mustari, Nuryanti. 2013. *Implementasi Kebijakan Publik : Pemahaman Teoritis Empiris*. Cetakan I. Membumi Publishing: Makassar.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Cetakan I. gava Media: Yogyakarta.
- Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia: Jakarta.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Remaja Rosdakarya Offset: Bandung.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2004. *Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah di Indonesia*. Prisma Media: Jakarta.
- Subarsono. 2005. *Analisa Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta: Bandung.

Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transisi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Cetakan I. CV. Alfabeta: Bandung.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2002. *Kebijakan dan Manajemen Lingkungan Hidup*. YPAPI: Yogyakarta.

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Wahab, Abdul Solichin. 2008. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi Kedua. Bumi Aksara: Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2001. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. *Implementasi Kebijakan*. CV. Pustaka Pelajar: Bandung.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo: Yogyakarta.

#### **Peraturan-peraturan:**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 11 tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bulukumba.

Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Bulukumba, tanggal 25 November 2013.